

Valóságos könyvtár – könyvtári valóság. Könyvtár- és információtudományi tanulmányok 2020. Szerk. Kiszl Péter, Boda Gáborné Köntös Nelli. Budapest, ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézet. 2021. 255–266.

A FŐVÁROSI SZABÓ ERVIN KÖNYVTÁR 2018. ÉVI HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG- ÉS IGÉNYFELMÉRÉSÉNEK NÉHÁNY TANULSÁGA

DIPPOLD PÉTER

ELTE BTK KITI Információtudományi Tanszék, egyetemi adjunktus;
Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Központi Könyvtár, igazgató

TARTALMI ÖSSZEFOGLALÓ

Az elégedettség- és igényfelmérés 2018. április 18. és május 2. között történt a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár valamennyi tagkönyvtárában, hagyományos és online kérdőívek kitöltésével. A kérdőíveket 2505 használó töltötte ki, ez a mennyiség elegendőnek látszik a speciális igények megismerése mellett általános következtetések levonására is.

A tanulmány azt követi végig, hogyan jelennek meg a közkönyvtárak fejlődésének trendjei a felmérésben. A felmérés néhány jellemző eredményét ábrázoló grafikon bemutatása tényekkel támasztja alá a könyvtárosok gyakorlati tapasztalatait. Egy könyvtári üzem felelős menedzsmentje döntéseit nem megérzésekre alapozza. A használói elégedettség- és igényfelmérés többek között azt szolgálta, hogy a döntések valódi mérési eredményekre, adatokra támaszkodjanak.

Az elégedettség- és igényfelmérés 2018. április 18. és május 2. között készült a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár (FSZEK) valamennyi tagkönyvtárában, hagyományos és online kérdőívek kitöltésével. A kérdőíveket 2505 használó töltötte ki, ez a mennyiség elegendőnek látszik következtetések levonására. A felmérés részletes eredményei a könyvtár honlapján elérhetők.¹ Ezen tanulmány célja nem a kérdőívekre adott válaszok részletes elemzése, hanem a közkönyvtárak fejlesztési trendjeinek összevetése a felmérés eredményeivel.

Melyek ezek a trendek? Szerepel közöttük a könyvtárlátogatások céljának sokszínűsége a közkönyvtárakban, a számítógép-használati szokások változása és a természetes igény az internet ingyenes elérésére. Az ilyen típusú felmérésekből értesülhetünk – többek között – a használók és a könyvtárosok közötti személyes kapcsolatok fontosságáról, az épülettel, bútorzattal kapcsolatos elvárásokról és a közösségi térként való használat mértékéről.

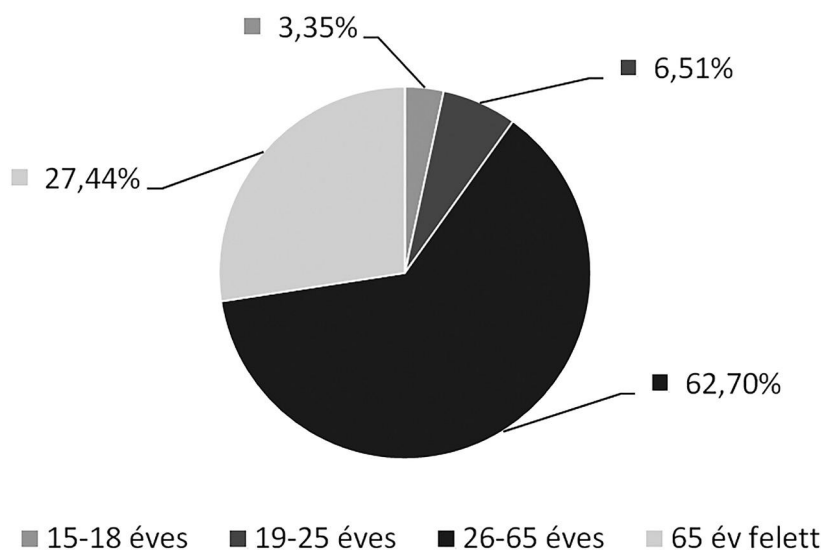
A két évvel ezelőtti konferencián a „Long Tail” jelenség kapcsán vázlatos képet próbáltam nyújtani a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Központi Könyvtára és a hálózati könyvtárak kölcsönzési statisztikáiról.² Jól megfigyelhető különbség fedezhető fel a központ és a hálózat kölcsönzési szokásaiban, köszönhetően elsősorban a funkcióbeli

eltéréseknek. Tovább folytatva vizsgálódásomat, a szolgáltatások iránti igények különbségei is kimutathatók az intézményen belül a kérdőívre adott válaszok alapján.

A felmérés ugyanakkor nemcsak a különbségekre, hanem az intézményi szinten megjelenő általánosabb trendekre is adatokat nyújt, ami a további fejlesztések alapját jelentheti, s arra is alkalmat ad, hogy – különösen a szolgáltatások területén – meghatározza a könyvtár szolgáltatásfejlesztési stratégiájának pilléreit.

A könyvtár használói köre és reprezentációja a felmérésben

Az utóbbi évek hivatalos könyvtárstatisztikái a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárra vonatkozóan azt mutatják, hogy a 14 éven aluliak aránya körülbelül 15%-ot, a 14 és 65 év közöttiek körülbelül 75%-ot, míg a 65 év felettiek hozzávetőleg 10%-ot tesz ki az összes regisztrált használóból.³ Ezzel szemben a kérdőívet a különböző korcsoportok nem pontosan ebben az arányban töltötték ki: nem szerepeltek a felmérésben a 14 év alattiak, a 14–65 év közötti kategóriát pedig a kérdőívben három korosztályra bontottuk (1. ábra).



1. ábra: A válaszolók kor szerinti megoszlása a 2018-as felmérés alapján

Az 1. táblázat azt mutatja, hogy a mindkét forrásban meglévő 14–65 év közötti korosztály képviselete a kérdőív kitöltői között körülbelül a tényleges használókat reprezentáló, míg a nyugdíjas korosztály aránya a kitöltők között jóval magasabb, mint tényleges létszámuk a könyvtár használói között. Az adatok eltérése azt mutatja, hogy a kérdőív kitöltésére a 65 év feletti korosztály hajlamosabb volt, mint az idővel ke-

vésbé rendelkező fiatalabbak. A 14 év alatti fiatalok értelemszerűen nem töltöttek ki kérdőívet, az őket érintő kérdésekre legfeljebb szüleik reflektáltak, ez azonban a fel-
dolgozás során nem követhető.

1. táblázat

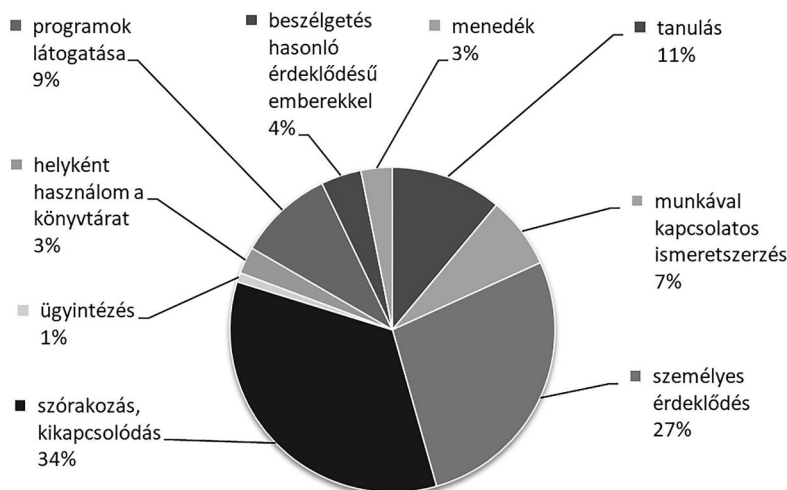
A hivatalos statisztika és a kérdőívet kitöltők életkor szerinti arányának összehasonlítása

Korcsoportok	Hivatalos statisztika 2017 (%)	Kérdőívet kitöltők 2018 (%)
14 éven aluliak	15	–
14–65 év közöttiek	75	72,58
15–18 év közöttiek	–	3,37
19–25 év közöttiek	–	6,51
26–65 év közöttiek	–	62,70
65 év felettiek	10	27,44

A kérdőívben lehetőségünk nyílt olyan kérdések feltételére, amelyekre a hivatalos statisztika szintén nem ad választ, így jelentősen pontosíthatjuk tudásunkat a használók iskolai végzettségéről, foglalkoztatottságáról, élethelyzetük és társadalmi helyzetük szerinti megoszlásáról is. Ezek az információk azért fontosak számunkra, mert egyrészt választ adnak arra, mennyire tekinthetjük a véleményeket reprezentatívnak, másrészt lehetővé teszik a célközönségen belüli differenciálást szolgáltatásaink fejlesztésekor.

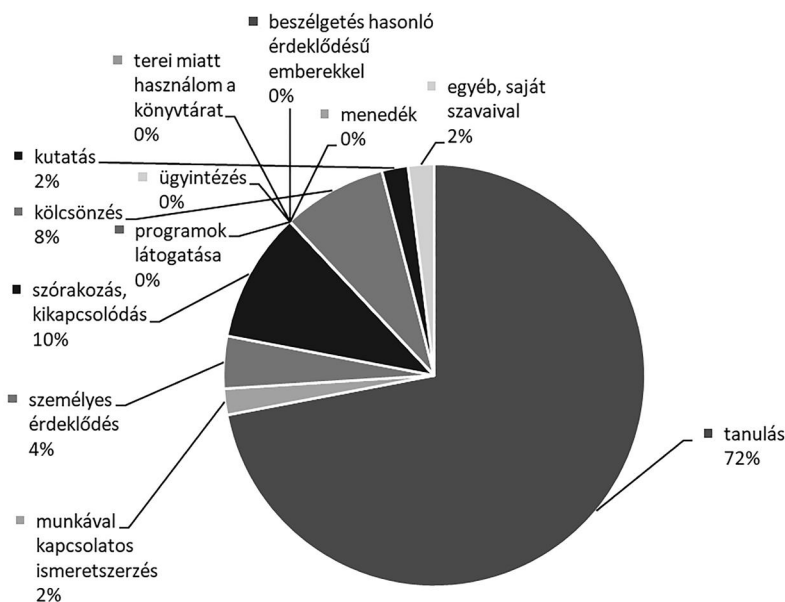
A könyvtárhasználat célja a teljes intézményben, illetve külön a Központi Könyvtárban

A teljes intézmény vonatkozásában a 2018-as felmérés azt mutatta ki, hogy a használók több mint fele szórakozásra és személyes érdeklődésének kielégítésére használja a könyvtárat. Szembetűnő még a programok látogatásának népszerűsége – ehhez érdemes tudni, hogy például 2019-ben a hálózati könyvtárakban és a Központi Könyvtárban (KK) több mint 4000 rendezvényen mintegy 145 000 látogató vett részt, tehát a valóságban is nagy tömegekről van szó (2. ábra).



2. ábra: A könyvtárhasználat célja a 2018-as felmérés szerint a teljes intézmény vonatkozásában

2019 novemberében egy egyetemi könyvtári gyakorlat keretében a 2018-as kérdőívből válogatott kérdések alapján kontrollvizsgálatra került sor a Központi Könyvtárban.⁴ A könyvtárba látogató ötven személyt kérdeztünk meg újra személyesen, főképpen a szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményüket firtatva (3. ábra).



3. ábra: A könyvtárhasználat célja a Központi Könyvtárban 2019-ben elvégzett kontrollvizsgálat alapján

Már az első kérdéseknél kiderült a teljes intézményre (benne a KK) és a Központi Könyvtárra külön vonatkozó eredmények jelentős különbözősége. Elég, ha a látogatás céljára kérdezzük, és máris látszik az egyetemi könyvtári funkció jelentős hatása a központban, szemben a hálózati könyvtárakra jellemző szórakozási-kikapcsolódási irány-nyal. Míg a teljes intézményre vonatkozóan a használók 34%-a szórakozási és kikapcsolódási céllal és 27%-a személyes érdeklődése kielégítésre használja a könyvtárat, addig Központi Könyvtárban a tanulás dominált 72%-kal és csak 4% látogatja a könyvtárat személyes érdeklődésének kielégítéséért.

*Az ELTE Könyvtár- és Információtudományi Intézete (KITI) hallgatóinak felmérése
a FSZEK tagkönyvtáraiban*

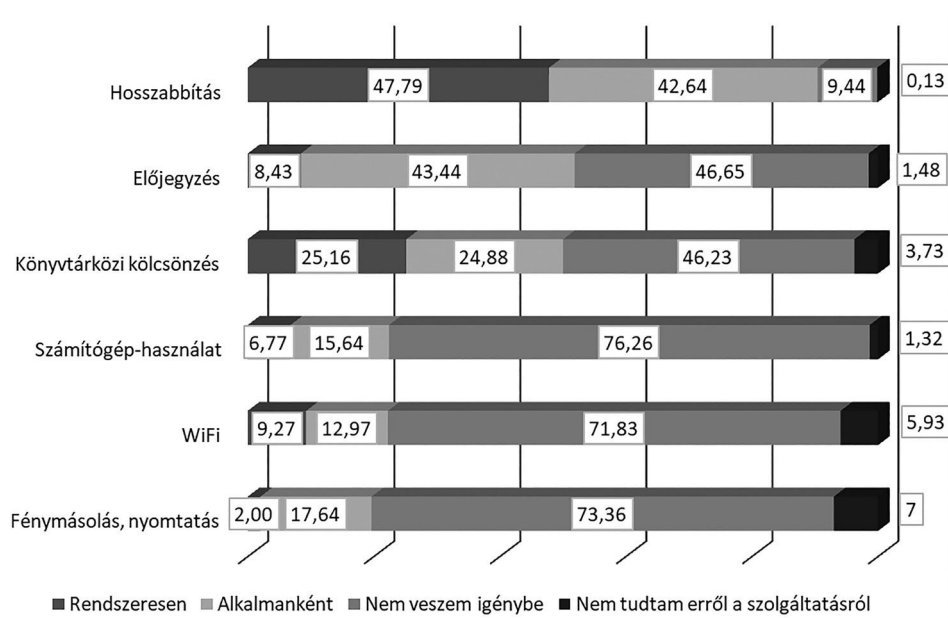
2017-ben az ELTE KITI mesterképzésben (MA) résztvevő hallgatói – Kiszl Péter kezdeményezésére és kurzusán – projekt munkaként, az ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézet és a FSZEK stratégiai együttműködési megállapodásának keretében felmérést végeztek a FSZEK hálózati könyvtáraiban.⁵ A felmérés 2017 őszén valósult meg. A hallgatók a megfigyeléshez használt kérdőívet és szempontrendszert a könyvtárvezetőkkel egyeztetve maguk állították össze. A felmérés célja az volt, hogy a hallgatók megvizsgálják a FSZEK 3 régiójának 3–3 fiókkönyvtárát (összesen 9 könyvtár), egyenként értékelve a tagkönyvtárak adottságait és teljesítményét. A személyes tapasztalatok és a kérdőívek elemzése nyomán az egyes könyvtárak munkájának megismerése mellett a hallgatók áttekintést szereztek a hálózat működéséről is. A felmérésben nem szerepelt a Központi Könyvtár.

A kérdőív a könyvtárak megközelíthetőségének, külső láthatóságának feltérképezése mellett kitért a belső adottságokra: a bútorokra, a világításra, a mellékhelyiségek állapotára és a feliratok egyértelműségére is. Külön kérdések mérték fel az IT fejlettségét: mennyire használhatók és korszerűek az olvasói terek, illetve a könyvtárosok gépei; van-e lehetőség nyomtatni vagy szkennelni a bibliotékákban. Ehhez a kérdéscsoporthoz csatlakozott a wifi és internetkapcsolat minőségének áttekintése, valamint az egyes tagkönyvtárak aktivitásának vizsgálata a közösségi platformokon. Nem hagyható ki egy áttekintésből az állományok nagyságának és rendezettségének felmérése, és természetesen a szolgáltatások minőségének értékelése sem. Külön kérdéscsoport foglalkozott a könyvtárosok személyiségével, illetve ennek fontosságával az emberi kapcsolatok kialakításában.

A vizsgálat eredménye egy 33 oldalas dokumentum lett, amelyben a hallgatók az egyes könyvtárak értékelése mellett általános, a hálózat működésére vonatkozó következtetéseket is levontak. A felmérés értékelése az ELTE Könyvtár- és Információtudományi Intézete, az érintett könyvtárak, illetve a FSZEK vezetőinek aktív részvételével, jó hangulatú személyes találkozás keretében történt 2017. november 30-án. A vizsgálat megállapításai beépültek az egyes tagkönyvtárak mindennapi tevékenységébe.

Szolgáltatásokkal kapcsolatos adatok, igények, elégedettség a 2018-as felmérés alapján

A 4. ábrán látható szolgáltatások közül a wifire, illetve a könyvtári számítógépek használatára vonatkozó témákat emelem ki.



4. ábra: A helyben használt szolgáltatások használati adatai a 2018-as felmérés alapján (%)

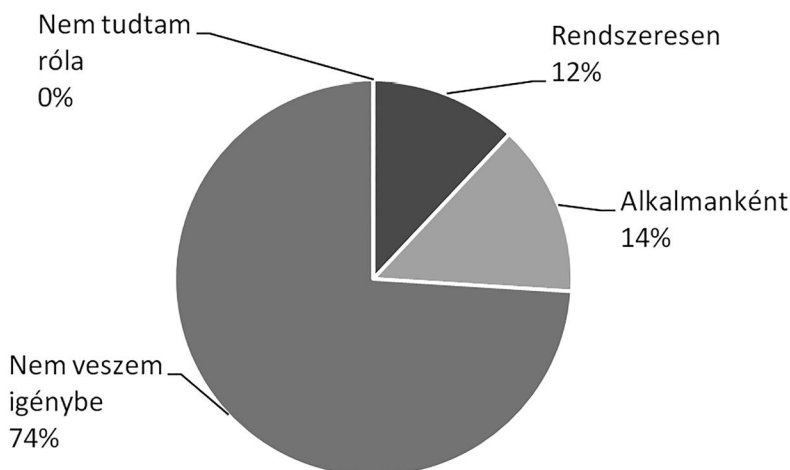
Minden trend arra mutat, hogy az ingyenes wifi használat előbb-utóbb általánossá és megszokottá válik országszerte, és ebből nyilván nem maradhatnak ki a könyvtárak sem. Az egyes kerületek, illetve a fővárosi önkormányzat és különböző cégek (pl. BKK, MÁV, HÉV) és vállalkozások (éttermek, kávézók stb.) egyre több helyen teszik ingyenesen elérhetővé az internetet.

Könyvtárunkban a helyzet 2018-ban úgy alakult, hogy beiratkozott olvasóink számára ingyenessé tettük a wifi használatát, míg a regisztrációval rendelkezők továbbra is térítés ellenében vehették igénybe a szolgáltatást. Nem titkolt célunk volt, hogy ezzel is ösztönözzük olvasóinkat a beiratkozásra, amellyel könyvtárunk sokkal szélesebb körű szolgáltatásait is használhatják. A Használati Szabályzat 2020. évi módosításának vitáján a könyvtár vezetősége a wifi használatot a regisztrált használók számára is ingyenessé tette, így gyakorlatilag minden könyvtárba belépő használó igénybe veheti.

Ami a számítógép-használatot illeti, az a trend figyelhető meg, hogy általában csökken a könyvtári gépek használata, egyre többen használják saját mobil-eszközeiket az internetezésre. Ennek következtében – mivel csökken az igény – a hálózati könyv-

tárak sorra csökkentik a gépek számát, és a felszabaduló helyeket olvasóhellyé vagy közösségi tevékenységekre alkalmas helyé alakítják át.

A 2019. novemberi kontroll-felmérésben a Központi Könyvtár esetében különösen jellemző grafikon (5. ábra) illusztrálja ezt a trendet, a válaszadó olvasók alig több mint negyede használja csak a könyvtári gépeket.

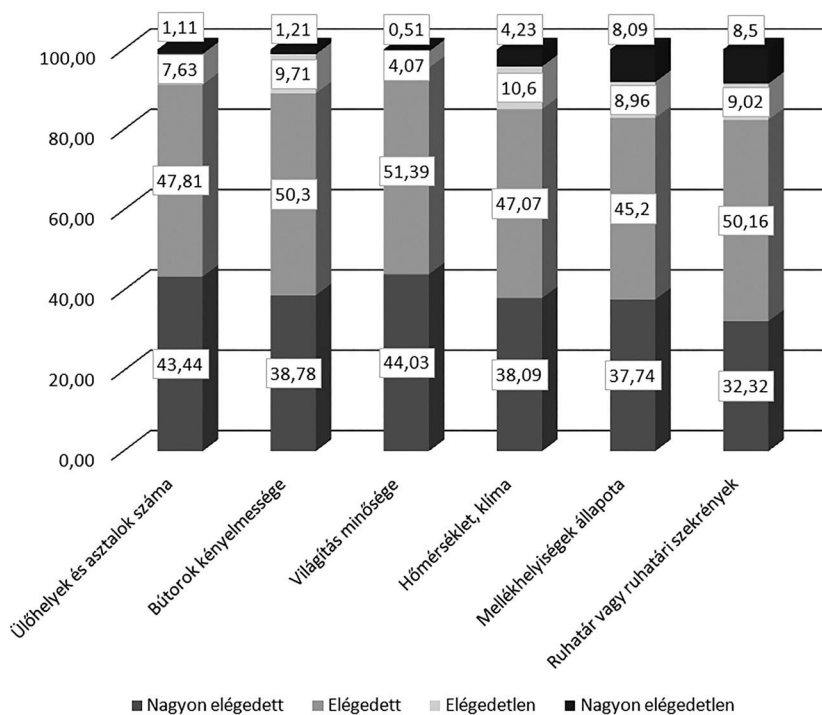


5. ábra: A számítógépek használatának megoszlása a Központi Könyvtárban a 2019-es kontrollvizsgálat alapján

Használat közösségi térként

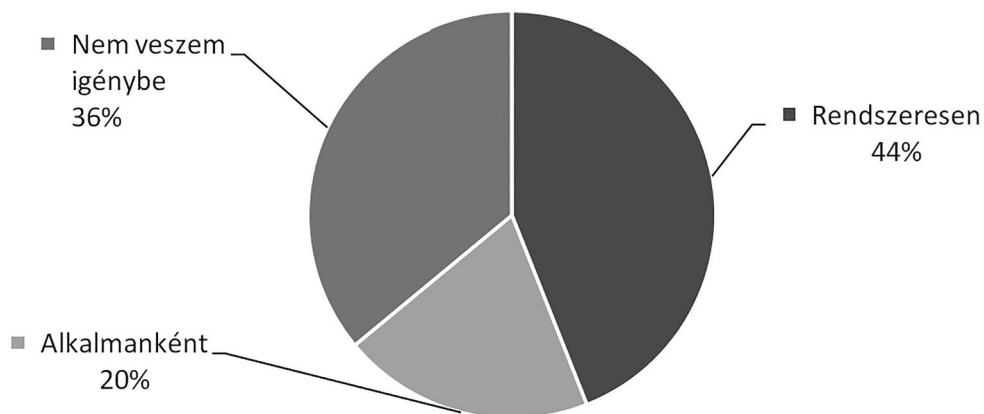
A közkönyvtárak jövőjének egyik kulcsa közösségi térként való működésük. Ennek több összetevője van, többek között a könyvtáráépület elhelyezkedése a városi térben, az akadálymentes közlekedés lehetősége, az épületen belüli építészeti megoldások, a tisztaság vagy a bútorok kényelme. A használói felmérésben több kérdés is foglalkozott ezzel a funkcióval. Ezek közül egyet emelek ki, amely a könyvtári tér komfortosságára kérdez rá.

A grafikonból (6. ábra) kiolvasható, hogy a használók általánosságban inkább elégedettek a körülményekkel, mint nem. Ugyanakkor három területen figyelhető meg az elégedetlenség nagyobb aránya: a klimatizáltság, a mellékhelyiségek állapota és a ruhatár vonatkozásában. A fővárosi könyvtári hálózat 49 tagkönyvtára természetesen nem egységes ezeken a területeken, van, ahol megfelelőek vagy kiválóak a körülmények, de vannak könyvtárak, ahol akad még tennivaló a javításra. Éppen a felmérés megállapításainak hatására 2019 tavaszán a könyvtár vezetősége teljes körű bejárást végzett, egyenként vizsgálva az egyes tagkönyvtárak helyzetét. A bejárás eredményei alapján cselekvési terv készült, amely a hiányosságok felszámolását tartalmazza rövid-, közép- és hosszú távú időintervallumban.



6. ábra: A könyvtári terek komfortosságával való elégedettség a 2018-as felmérés alapján

A Központi Könyvtár vonatkozásában a 2019. novemberi kontrollvizsgálat a 7. ábrán látható.



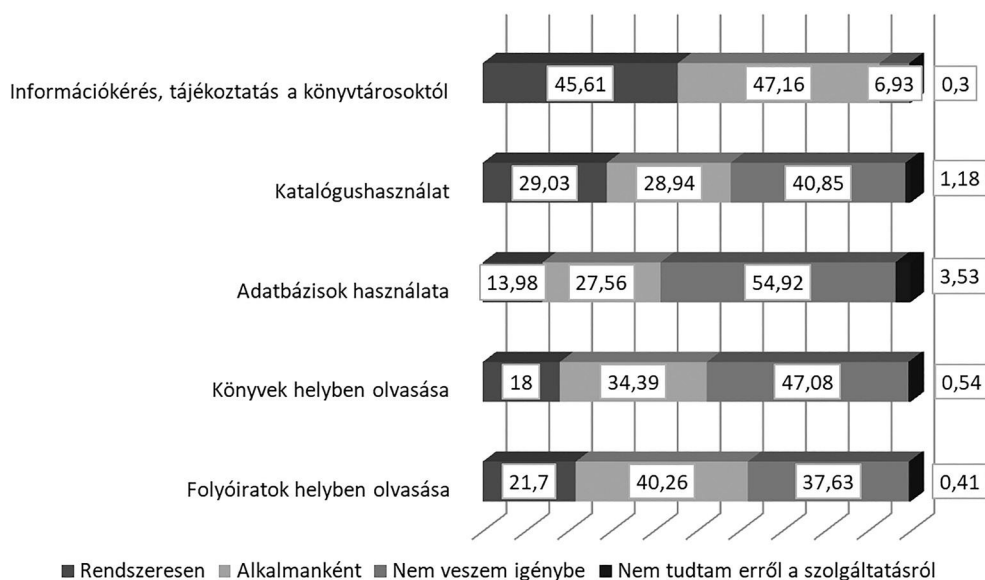
7. ábra: A Központi Könyvtár közösségi térként való használata a 2019-es kontrollvizsgálat alapján

A 2018-as vizsgálat eredményei is azt mutatják, hogy a közösségi térként való használat a Központi Könyvtárban a legnagyobb arányú. A hálózati könyvtárakban valamivel kisebb értékek figyelhetők meg, a rendszeres használat 10% körül, míg az alkalmankénti használat 23% körül mozog.⁶

Információkérés közvetlenül a könyvtárostól

A diagram (8. ábra) elemzése során megállapíthatjuk, hogy a könyvtáros információnyújtó szerepe manapság is megkerülhetetlen. Mindössze 7% azon olvasók aránya, akik nem veszik igénybe a könyvtáros személyes tájékoztatását. Ezzel párhuzamosan a válaszolók közel 60%-a használja a könyvtárban használható katalógusokat (számítógépes). A könyvek és folyóiratok helyben olvasásának viszonylagos népszerűsége mellett fontos adat, hogy a válaszolók több mint 40%-a adatbázis használónak vallotta magát.

A Központi Könyvtárban kevesebben keresik rendszeresen a könyvtárost, leginkább a kisebb könyvtárakban népszerű a szóbeli információkérés. Ennek oka többek között az automatikus kölcsönzés bevezetése, a sokkal nagyobb tömeg, valamint a már említett, tanulóhelyként történő használat népszerűsége.



8. ábra: Helyben használható szolgáltatások igénybevételének gyakorisága a 2018-as felmérés szerint

DIPPOLD PÉTER

A kérdőívben lehetőséget adtunk a használóknak egyéni véleményük kifejtésére is. Tanulságos volt megfigyelni a pozitív vélemények túlsúlyát, de természetesen olykor kritikákat is megfogalmaztak a könyvtárakkal szemben. A könyvtárosok megítélésével kapcsolatban néhány véleményt idézek:

A pozitívak:

„Nagyon elégedett vagyok a könyvtárosok munkájával, rendszeresen viszem az osztályomat hozzájuk, segítenek idős szüleimnek is könyveket választani, ajánlanak nekünk olvasnivalót és rugalmasak, kedvesek. Köszönöm a munkájukat!”

(Krúdy Gyula Könyvtár, Fő tér 5.)

„Nagyon meg vagyok elégedve a könyvtárban dolgozók munkájával, megfelelően tájékoztatnak mindenről. Rendszeresen felhívják a figyelmet az újdonságokra, a lehetőségekre.”

(Deák Ferenc Könyvtár, Rottenbiller u. 10.)

A kevésbé „lelkizősök” (valószínűleg fiatalok):

„Nagyon különböző habitusúak a könyvtárosok, így szerintem nem lehet egységesen értékelni, hogy milyenek. Nekem az is fontos, hogy gyors legyen a kiszolgálás, ne kelljen sokáig sorban állni, vagy ne tartson soká az ügyintézés.”

(Király utcai könyvtár)

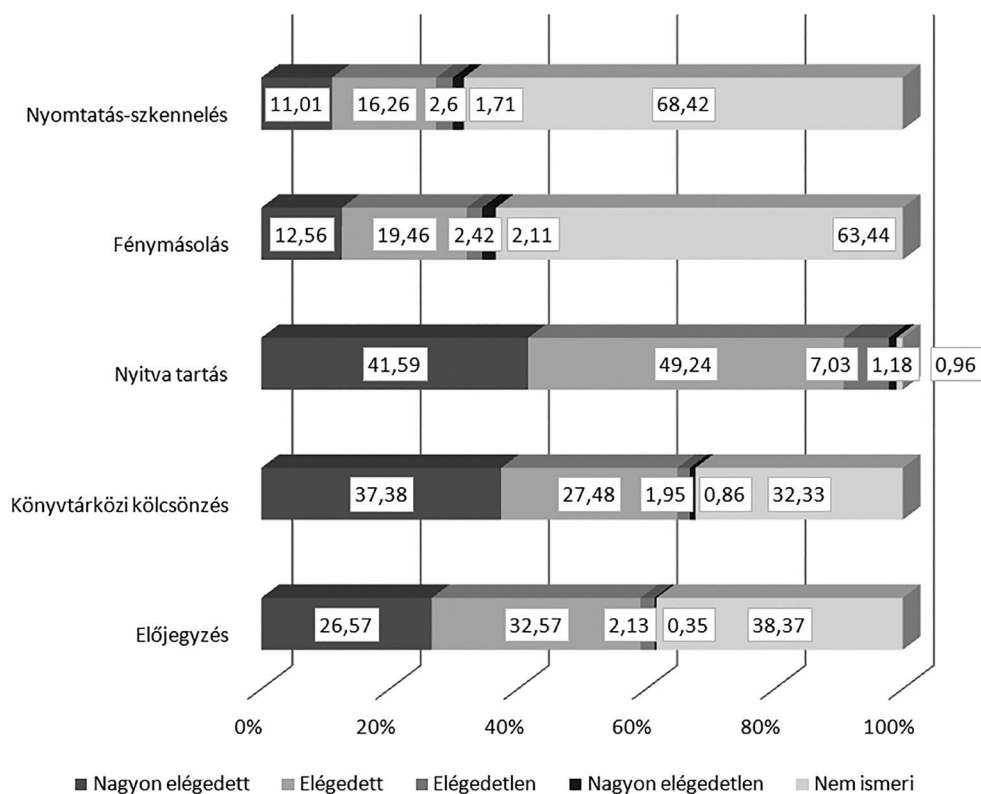
... és a kritikusak:

„tényleg lehetnének türelmesebbek és kedvesebbek a dolgozók.”

(Központi Könyvtár)

A szolgáltatások ismertsége a használók körében

Több szolgáltatásunkkal kapcsolatban tettünk fel kérdéseket, amelyekben az egyes szolgáltatások ismertségére és a velük való elégedettségre kértünk információkat (9. ábra).



9. ábra: Egyes szolgáltatások ismertsége és népszerűsége az egyes könyvtárakban a 2018-as felmérés szerint

Általánosságban elmondható, hogy a nyitvatartási időt saját könyvtára vonatkozásában szinte mindenki ismeri, és általánosságban elégedettek vele (90,83%). Ha azonban könyvtártípusonként bontjuk a válaszokat, árnyaltabb képet kapunk, ami egyébként a szöveges megjegyzésekben is megjelenik. A Központi Könyvtár olvasói között kevesebb az elégedett és több az elégedetlen kitöltő. Érdekesnek találhatjuk, hogy éppen azzal a könyvtárunkkal a legkevésbé elégedettek, amely heti 56 óra nyitvatartással országos szinten is kiemelkedő közkönyvtár. Világossá válik azonban a helyzet, ha figyelembe vesszük, hogy a Központi Könyvtár olvasóinak csaknem a fele egyetemista, s a kérdőívet kitöltők több mint 60%-a tartozik közéjük – az ő igényeik pedig speciálisak e téren: főleg vizsgaidőszakban hosszabb, sőt a teljes hétvégére kiterjedő nyitvatartást várnának el.⁷ Ez a tény éppen a Központi Könyvtár harmadik, jogszabályokban és költségvetési támogatásban láthatatlan, egyetemi könyvtári funkciójából fakad.

A felmérések hasznosulása a könyvtár munkájában

Mint bevezetőmben említettem, ezen cikk célja nem a felmérések eredményeinek részletes elemzése, inkább a trendszerű jelenségek ismertetése volt. Bár talán úgy tűnik, a korábbiakban kiemelt témák mindenki számára ismertek, egy könyvtári üzem felelős menedzsmentje döntéseit nem megérzésekre alapozza. A használói elégedettség- és igényfelmérés többek között azt szolgálta, hogy a döntések valódi mérési eredményekre, adatokra támaszkodjanak.

Jegyzetek és irodalom

1. FSZEK Primer kutatások munkacsoport (kész.): Használói elégedettség- és igényfelmérés a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban. Budapest, FSZEK, 2018. Jóváhagyta: FSZEK MIT. 133 p. Forrás: http://www.fszek.hu/rolunk/minosegugy/?article_hid=39240 [2020. február 21.]
2. DIPPOLD Péter: A Long Tail és a könyvtárak. Hogyan kapcsolódhatunk a „hosszú fark” jelenséghez? In: Kíszl Péter – Csík Tibor (szerk.): Valóságos könyvtár – könyvtári valóság: Könyvtár- és információtudományi tanulmányok 2018. Budapest, ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézet, 2018. 167–179. p. Forrás: <https://doi.org/10.21862/vkkv2018.167> [2020. február 21.]
3. Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár: 2017. évről szóló statisztikai adatszolgáltatás. Forrás: http://www.fszek.hu/rolunk/szervezet/statisztika/?article_hid=39027 [2020. február 21.]
4. KERÉKGYÁRTÓ Ágnes (a kérdőívet és az értékelést összeáll.); JUHÁSZNÉ BERECSZ Veronika: Használói elégedettségi felmérés a Központi Könyvtárban. Budapest, FSZEK, 2019. (Kézirat)
5. ELTE BTK Informatikus könyvtáros mesterszakos hallgatói (kész.): Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár tagkönyvtári felmérése. Budapest, FSZEK, 2017. 33 p. (Kézirat)
6. FSZEK Primer kutatások munkacsoport (kész.): i. m.
7. Uo.

Dippold Péter – a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Központi Könyvtárának igazgatója, emellett 2016-tól az ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézetének adjunktusa. 2000 és 2005 között a Könyvtári Intézet igazgatója, majd az Országos Széchényi Könyvtár főigazgató-helyettese. Kutatási területe: a közkönyvtárak fejlesztésének lehetséges irányai az internet korában a trendek tükrében. ORCID: 0000-0001-9000-3392